

KI ist in der Lage zu handeln - doch kann Ihr Unternehmen damit Schritt halten?

Datum 12.10.2026
Subjekt SAP SE
Region Deutschland
Kategorie Unternehmen, IT und Kommunikation, Technologie

Auf der SAP Connect haben wir neue und verbesserte Joule Assistants für SAP Customer Experience und das erweiterte SAP Order Management Services für komplexe B2B-Umgebungen vorgestellt sowie die allgemeine Verfügbarkeit der Cloud-ERP-Edition von SAP Commerce Cloud bekannt gegeben.

Diese Ankündigungen bauen auf unserer Strategie für [Autonomous CX](#) auf, die wir auf der SAP Sapphire vorgestellt haben. Dabei gehen wir von einer einfachen Prämisse aus: KI muss die Absicht des Kunden verstehen, kontextbezogene Entscheidungen treffen und innerhalb der Leitplanken des Unternehmens handeln. Damit Unternehmen Kundenzusagen einhalten können, muss die eingesetzte KI auf unternehmensweiten Echtzeitdaten basieren und die Prozesse, die für die Koordination von Arbeitsabläufen von der Kaufabsicht bis zum Ergebnis erforderlich sind, genau verstehen.

Um ein Angebot erstellen zu können, sind präzise Informationen zu Preisen und Bedingungen erforderlich. Für eine Bestellung sind Bestand, Kreditwürdigkeit, Zahlung und Auftragsabwicklung wichtige Voraussetzungen. Für eine Serviceinteraktion werden Informationen über den Kunden, das Produkt und die Kundenzusagen benötigt, die das Unternehmen bereits getroffen hat.

Für Kunden ist die Komplexität dieser Abläufe in der Regel nicht erkennbar. Was für sie zählt, ist die Frage, ob das Unternehmen seine Zusagen einhalten kann.

Joule Assistants geben nicht nur Antworten, sondern erzielen Geschäftsergebnisse

Viele KI-Tools können durch Schlussfolgerungen ermitteln, was als Nächstes passieren sollte, und Aktionen empfehlen. Die Ausführung komplexer Unternehmensprozesse setzt jedoch weit mehr voraus.

Die KI muss die aktuelle Situation des Unternehmens nachvollziehen können. Dazu gehören Kundenzusagen, Produkte, Preisinformationen, Vereinbarungen, Aufträge, Zahlungen, Richtlinien und operative Beschränkungen. Sie muss dann die für das weitere Handeln erforderlichen Genehmigungen, Ausnahmen und anwendungsübergreifenden Schritte durchlaufen. Ohne diese Grundlage können die vorgeschlagenen Maßnahmen vordergründig sinnvoll sein, sind jedoch möglicherweise ungeeignet, lassen sich nicht durchführen oder schlagen bei der Umsetzung fehl.

Dieser strategischen Ausrichtung folgen die neuesten Joule Assistants. Neue und erweiterte [Joule Assistants für SAP Customer Experience](#) kombinieren rollenspezifische Intelligenz mit Geschäfts- und Prozesskontext aus Marketing, Handel, Vertrieb, Service, Finanzwesen, operativem Geschäft und Vergütung. So helfen sie Benutzern, nicht nur zu verstehen, was passieren sollte, sondern auch die anstehenden Aufgaben zu erledigen.

Die vorgestellten Innovationen wenden diesen Ansatz auf Situationen an, in denen unzusammenhängender Kontext, manuelle Schritte und Übergaben die Customer Experience beeinträchtigen können.

- Der **Campaign Assistant** und der **Content Assistant** ermöglichen Teams eine schnellere Umsetzung von Ideen für Kampagnen, indem sie den Aufwand für die Planung, Erstellung, Optimierung und Aktivierung von Marketingkampagnen verringern.
- Der **Shopping Assistant** vereinfacht die Suche nach Produkten und zeigt dem Kunden relevantere Ergebnisse an.
- Der **Quoting Assistant** führt Kontextinformationen zu Kunden, Preisen und Handelsprozessen zusammen, sodass Verkäufer Angebote schneller erstellen können und weniger Zeit für die Suche nach Informationen in unterschiedlichen Systemen benötigen.
- Der **Service Planning and Operations Assistant** überführt den Servicebedarf in koordinierte Pläne und verringert so den manuellen Aufwand für die Abstimmung von Mitarbeitenden, Ressourcen und Kundenzusagen.
- Der **Incentive Compensation Assistant** und der **Recurring Receivables Assistant** stellen intelligente Funktionen für wichtige Prozesse bereit, die die Grundlage für die Customer Experience bilden. Sie helfen, Fragen zu beantworten, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren und Workflows für die Vergütung und Zahlung reibungslos auszuführen.

Die auf der SAP Connect neu eingeführten Assistenten erweitern gemeinsam den auf der SAP Sapphire vorgestellten Ansatz. Der **Sales Assistant** bündelt Engagement-Einblicke, Pipeline-Signale und Geschäftskontext, damit Vertriebsmitarbeitende die richtigen Möglichkeiten priorisieren, sich auf jede Interaktion vorbereiten und mehr Zeit für den Aufbau von Kundenbeziehungen sowie die Weiterentwicklung von Deals aufwenden können. Der **Deal Closing Assistant** vereint Kunden-, Produkt-, Preis- und Fulfillmentinformationen, um Teams dabei zu unterstützen, optimale Angebote zu erstellen, relevante Produkte mit Preis- und Verfügbarkeitsinformationen hervorzuheben und den Weg von der Verhandlung bis zur Auftragsbestätigung zu verkürzen.

Mit diesen Joule Assistants soll keine weitere Dialogschnittstelle hinzugefügt werden. Vielmehr geht es darum, die Erledigung von Arbeitsabläufen zu beschleunigen, indem Geschäftskontext, Prozesswissen und Kontrollen zusammengeführt werden, die Voraussetzung für das weitere Handeln sind.

Menschliches Urteilsvermögen ist weiterhin gefragt, wenn Entscheidungen eine Genehmigung, Kontrolle oder Ausnahmebehandlung erfordern. Die KI kann innerhalb klar definierter Leitplanken Kontextinformationen erfassen, geeignete Aktionen identifizieren und ausführen und Schritte eskalieren, wenn menschliches Eingreifen erforderlich ist.

SAP Order Management Services koordiniert die Umsetzung über ERP-Systeme hinweg

Wenn ein Auftrag verschiedene ERP-Systeme, rechtliche Einheiten, Produktionsanlagen, Verteilzentren und Geschäftsbereiche betrifft, erschwert dies die Auftragsverwaltung.

Bei jedem Übergang können neue Informationen zu Preisen, Beständen, zur Kreditwürdigkeit, zum Auftragsstatus oder zu der für die nächste Aktion verantwortlichen Person relevant werden. Nicht immer ist die Konsolidierung der ERP-Systeme ein guter Ausgangspunkt, bevor die Auftragsabwicklung optimiert wird.

Mit der Erweiterung von [SAP Order Management Services](#) ermöglicht SAP eine hochgradig

skalierbare, resiliente Omnichannel-Auftragskoordination in Echtzeit in SAP S/4HANA und anderen ERP-Systemen.

SAP Order Management Services basiert auf einer ereignisgesteuerten Cloud-Architektur und koordiniert die Auftragsabwicklung über alle Kanäle, Systeme, Geschäftseinheiten und externe Partner hinweg, ohne dass Unternehmen hierfür ihre ERP-Landschaften konsolidieren müssen.

Die erweiterten Funktionen bilden eine gemeinsame Schicht für die Auftragsprüfung, die Überprüfung der Bestände an verschiedenen Standorten, die Koordination von Transaktionen zwischen Geschäftseinheiten und die Überwachung des Fortschritts bis zur Auftragserfüllung.

Dadurch können Unternehmen flexibler Kanäle hinzufügen, entfernen und testen. Die Auftragsverwaltungsschicht kann außerdem Störungen erkennen, Ausnahme-Workflows anstoßen und sicherstellen, dass die Ausführung der einzelnen Schritte an der ursprünglichen Kundenzusage ausgerichtet ist.

Diese Kombination aus Skalierbarkeit, Flexibilität und zuverlässiger Integration ermöglicht es Unternehmen mit komplexen Landschaften, ihren Kunden konsistente Omnichannel-Erlebnisse zu bieten und zugleich ihre Abläufe effizienter zu gestalten.

Umfassender Geschäftskontext in sämtlichen Phasen der Customer Journey

Wenn ein Auftrag in einem Auftragsabwicklungssystem eingeht, ist die Absicht des Kunden schon lange zuvor im Unternehmen angekommen. Es beginnt damit, dass ein Kunde ein Produkt im Sortiment des Unternehmens entdeckt, auf eine Kampagne reagiert, ein Angebot anfordert oder einen Kaufprozess initiiert.

Damit das Unternehmen aus dieser Kaufabsicht einen tatsächlichen Kauf machen kann, müssen alle Interaktionen mit Kunden mit den unterstützenden Preis-, Bestands-, Bestell-, Auftragsabwicklungs- und Finanzsystemen verknüpft sein.

Die **Cloud-ERP-Edition von SAP Commerce Cloud** ist nun allgemein verfügbar. Die auf der SAP Sapphire erstmals vorgestellte Edition ermöglicht es mittelständischen und expandierenden Unternehmen, SAP Cloud ERP um Funktionen für den Handel zu erweitern, die ERP-Daten für die Preisfindung, Überprüfung der Verfügbarkeit, Aufträge, Rechnungen und andere Transaktionsprozesse nutzen.

SAP Commerce Cloud unterstützt seit über zehn Jahren hochgradig komplexe Umgebungen für den digitalen Handel, die zu den größten weltweit zählen. Mit der Cloud-ERP-Edition von SAP Commerce Cloud können nun auch Unternehmen, die eine stärker standardisierte, von SAP verwaltete Lösung für den Handel mit ERP-Anbindung suchen, von diesem Ansatz profitieren.

Indem sie SAP Cloud ERP als Erfassungssystem nutzen, können Unternehmen ihre Umgebung für den digitalen Handel mit Preisfindungs-, Bestell-, Auftragsabwicklungs- und Finanzprozessen verknüpfen, ohne diese Verknüpfungen separat herstellen und pflegen zu müssen. Dies ermöglicht eine schnellere Wertschöpfung, verringert die Komplexität von Abläufen und unterstützt ein auf das ERP-System abgestimmtes Handelsmodell, das gemeinsam mit dem Unternehmen wachsen kann.

<https://news.sap.com/germany/2026/10/ki-autonomous-cx>